年 報 撮 要

2023/24

香 港 有 明 鏡

申訴專員公署

中國香港

中國香港申訴專員公署
2023/24年報撮要

投訴及查詢

本年度（2023/24）是自2019冠狀病毒病疫情後，公共服務恢復正常的首個完整年度。申訴專員公署共收到4,351宗投訴，是較低的水平。與疫情有關的投訴按年由766宗鋭減至33宗。

連同由上年度轉入的個案，公署在本年度已完成處理共4,397宗投訴，當中有2,053宗經全面跟進後結案，其餘2,344宗則由於投訴缺乏充分理據或超出公署職權範圍，經評審後結案。我們亦接到8,599宗查詢。

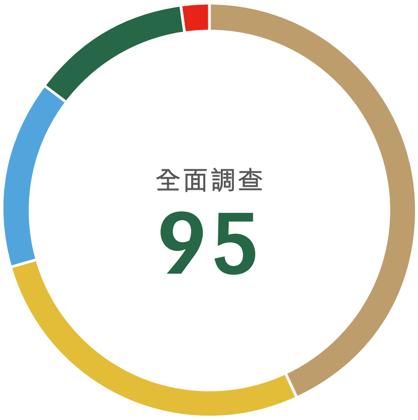
接到的投訴	**4,351**
• 一般投訴	4,205
• 同類主題投訴	146

已完成的投訴	**4,397**
• 一般投訴	4,246
• 同類主題投訴	151

接到的查詢	**8,599**

調查及查訊結果

年度內，公署經全面調查後結案的投訴個案共有95宗，當中有52宗（佔54.7%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有缺失」。在1,771宗以查訊方式結案的個案中，有335宗（佔18.9%）發現事涉機構有不足之處。



43.2%	不成立
27.4%	部分成立
14.7%	投訴不成立，但機構另有缺失
12.6%	成立
2.1%	投訴已撤回或中止調查

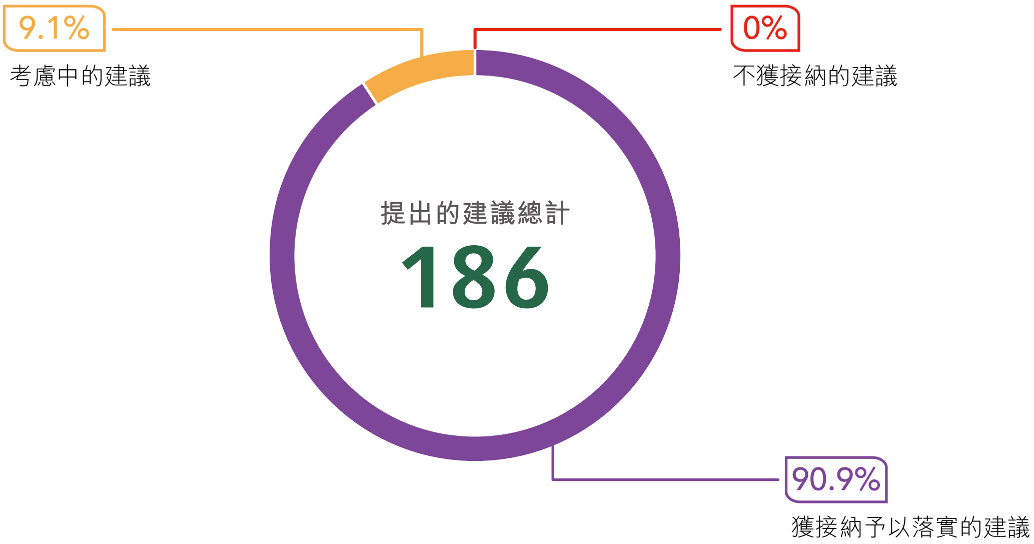
主動調查行動

公署在年度內完成了十項主動調查行動：

DI/456	有關路旁殘疾人士專用泊車位的措施及使用情況
DI/457	長者社區照顧服務券試驗計劃
DI/458	教育局對智障兒童學校宿舍部的監管
DI/459	政府對新界豁免管制屋宇欠妥排污設施的執管
DI/461	1823處理投訴及查詢的成效
DI/462	有關房屋署「長者住屋」及「改建一人單位」的安排
DI/463	有關政府土地上樹木投訴的處理
DI/465	康樂及文化事務署轄下戶外遊樂和康體設施的保養與維修
DI/466	食物環境衞生署對持牌泳池的監管
DI/467	食物環境衞生署對以售賣機出售熱存／冷存食物及非預先包裝飲品的規管

建議

公署在年度內已完成的調查及提出的建議數目如下：



完成了的全面調查：	95		完成了的主動調查行動：	10		
提出的建議：	80	+	提出的建議：	106	=	186

履行服務承諾

公署在處理查詢、投訴、重新評審和覆檢方面的11項服務指標均已完全達到，其中十項更超標。

投訴	服務標準	承諾指標	達標率
認收投訴個案	5個工作天內	99%	100%（超標）
超出公署職權範圍，經初步評審後結案的投訴個案	10個工作天內 15個工作天內	90% 99%	99.7%（超標） 100%（超標）
完成投訴個案	3個月內 6個月內	80% 99%	86.5%（超標） 99.1%（達標）

查詢	服務標準	承諾指標	達標率
答覆書面查詢	5個工作天內 10個工作天內	95% 99%	100%（超標） 100%（超標）

重新評審和覆檢投訴	服務標準	承諾指標	達標率
完成重新評審個案	1個月內 2個月內	95% 99%	100%（超標） 100%（超標）
完成覆檢投訴個案	3個月內 6個月內	70% 90%	78.8%（超標） 97.1%（超標）

調解

公署本年度的調解工作再次取得令人鼓舞的成績，成功調解了共187宗投訴。調解有助迅速及令各方滿意地解決投訴。在2023/24年度，以調解方式結案的投訴個案平均僅需時13.5天。逾92%交回問卷的投訴人及參與機構表示滿意公署的調解服務，逾94%表示滿意公署調解員的表現。

187
經調解後結案

涉及公開資料的投訴

政府的統計數字顯示，被拒的索取資料要求維持在較低水平。事實上，要求被拒而向公署投訴的個案僅佔少數。我們在本年度接到涉及公開資料的投訴個案只有79宗。在已結案的72宗涉及公開資料的個案中，只有23宗（佔32%）發現有不足之處。

	接到的投訴	已結案的個案*
《守則》涵蓋的機構	64	66
《守則》涵蓋範圍以外的機構	15	6

* 包括由上年度轉入的個案

重新評審及覆檢個案

公署本年度重新評審了257宗個案，其後就當中150宗個案重新展開查訊。此外，我們覆檢了102宗個案，除一宗外全部個案皆維持原來的決定。

中國香港申訴專員公署 2023/24年報撮要

傳遞公署的資訊

本年度，公署積極進行宣傳推廣，透過會議、訪問、講座等活動接觸持份者，並與內地和世界各地的相關機構保持緊密聯繫。

在2023/24年度，我們舉辦了四次新聞發布會及發出兩份新聞公報，公布共十項主動調查行動的結果。我們亦宣布展開五項主動調查行動，並邀請公眾提供意見。

公署於2023年10月展開以「香港需要明鏡」為主題的新一輪宣傳活動，包括戶外廣告和社交媒體。該主題意指公署多年來猶如明鏡般處理申訴，不偏不倚地查找事實真相並作客觀公正的評論，繼而提出明確可行的改善建議，藉此提高公共行政的質素。

我們為不同政府部門及公營機構舉辦了合共13次交流會，講解公署的使命和工作，並分享公署處理投訴的經驗。我們致力推動正面的意見表達文化，讓大眾尤其是年輕一代明白良好公共行政的重要性及加深對公署的認識，年度內舉辦的16場學校講座總計有逾2,500名同學和教師出席。

公署在去年第四季舉辦了名為「新『申』一代建構美好香港」的廣告設計比賽，教導青少年重視良好公共行政。我們收到來自26間學校超過300份的參賽作品。

2024年3月，公署在教育局舉辦的領袖論壇與超過90名新任校長分享公署對行政管理要素及領袖必備條件的看法。

去年的申訴專員嘉許獎頒獎典禮於2023年11月15日舉行。年度大獎的得主是入境事務處，另外兩個獲獎部門為效率促進辦公室和醫院管理局，政務司司長辦公室則獲頒調解獎。此外，62名公職人員獲頒個人獎項，表揚他們在服務市民方面的卓越表現。

2023年9月，公署人員出席亞洲申訴專員協會於俄羅斯韃靼斯坦喀山舉行的常務理事會會議及會員會議。香港申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長。

我們參與了國際申訴專員協會澳大利亞暨太平洋區於2023年10月31日及11月1日在墨爾本舉行的第35屆會員會議和研討會。

2023年11月，公署獲邀出席在印尼日惹舉行的第二屆東南亞申訴專員論壇暨會議，分享工作經驗。同月，公署接待國家監察委員會訪港代表團，會面期間與代表團交流近年的工作成果，簡介參與地區和國際活動的經驗。

迎向更穩健未來

公署致力提升職員的專業能力及推廣學習文化，年度內安排的多元化培訓項目例如協助新入職調查主任盡快適應和融入工作的入職指導計劃、調解和投訴處理工作坊、網絡和電郵及訊息安全工作坊等。

個人資料私隱專員公署應邀為公署人員講解如何在工作中保障個人私隱。

公署派員參與於北京大學舉辦的「國情研習班」，深入認識國家的政策和發展，另一組人員則前往深圳參加「國情研習交流計劃」。此外，公署恆常安排職員出席特區政府舉辦的相關研討會，也會定期舉行內部簡介會，加深職員了解維護國家安全的重要性及責任。為確保公署人員與時並進，認識不同國家和地區在處理投訴方面的最佳實務方法及當前趨勢，我們舉行了有關「申訴專員自我評核工具」的工作坊，亦派員出席由海外申訴專員機構籌辦的網上或實體會議，擴闊視野。

公署關注職員的身心健康，繼續推行「僱員身心安康計劃」，為職員提供所需的工作指導和輔導，幫助他們在個人及專業方面提升效能。

個案數字

	報告年度[1]				
	23/24	**22/23**	**21/22**	**20/21**	**19/20**
查詢	**8,599**	**9,279**	**8,851**	**7,505**	**8,581**
投訴					
(a) 須處理的投訴個案	**4,979**	**5,951**	**5,626**	**30,713**	**20,737**
– 接到的投訴	4,351[146]	5,357[233]	4,934[140]	29,814[25,155]	19,767[15,034]
– 由上年度轉入	628	594	692	899	970
(b) 已完成的投訴個案	**4,397[151]**	**5,323[254]**	**5,032[135]**	**30,021[25,155]**	**19,838[15,040]**
已跟進並結案	**2,053[8]**	**2,558[138]**	**2,739[102]**	**2,826[249]**	**2,807[326]**
– 經查訊後結案[2]	1,771	2,112[119]	2,432[102]	2,480[246]	2,418[217]
– 經全面調查後結案[3]	95[7]	141[16]	92	167[3]	240[109]
– 經調解後結案[4]	187[1]	305[3]	215	179	149
經評審並結案	**2,344[143]**	**2,765[116]**	**2,293[33]**	**27,195[24,906]**	**17,031[14,714]**
– 缺乏充分理據跟進[5]	1,470[110]	1,787[85]	1,171[6]	1,295[203]	8,676[7,496]
– 受條例所限不得調查[6]	874[33]	978[31]	1,122[27]	25,900[24,703]	8,355[7,218]
(c) 已完成的投訴個案百分比 = (b)/(a)	**88.3%**	**89.5%**	**89.4%**	**97.7%**	**95.7%**
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	**582**	**628**	**594**	**692**	**899**
已完成的主動調查行動數目	**10**	**9**	**8**	**9**	**10**

註釋：
1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
2. 根據《申訴專員條例》第11A條跟進的一般性質的個案。
3. 根據《申訴專員條例》第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
4. 根據《申訴專員條例》第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
5. 根據《申訴專員條例》第10(2)條而不予跟進並已結案的個案。
6. 根據《申訴專員條例》第8條超出公署職權範圍，或受第10(1)條所限不得調查。

[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。